Декларация за достъпност

Настоящата декларация описва достъпността на услугите, регулирани от **Директива (ЕС) 2019/882 (Европейски акт за достъпност - ЕАА)**, предоставяни чрез следните канали:

- Банкомати
- Система за управление на опашки в клоновете

Версия, актуализирана през: Октомври 2026 г.

---

1. Общо описание на каналите

Банкомат

Каналът се състои от устройства за самообслужване, чрез които Банката предоставя основни банкови услуги, включително теглене и внасяне на средства, плащания, справки за наличности, управление на карти и други банкови операции.

Обхванати услуги

Платежни услуги

- Теглене на пари в брой

Услуги, свързани с платежни сметки

- Внасяне на пари в брой (само на банкомати с функция за депозит)
- Справки за наличност и движения по сметка

Услуги, свързани с електронни пари

- Плащане на вноски по кредитни карти.
- Справки за наличност и движения по карти.
- Управление на ПИН кодове за дебитни и кредитни карти.

Система за управление на опашки в клоновете

Системата за управление на опашки е терминал за самообслужване, инсталиран в избрани клонове за обслужване на физически лица. Тя подпомага управлението на клиентския поток, като позволява на клиентите да изберат необходимата услуга и да получат номер за изчакване.

Каналът поддържа:

- Управление на опашки
- Насочване на клиенти към съответните услуги в клона
- Достъп до услуги, свързани с операции в брой и консултации

2. Описание и начин на работа

2.1 Активиране

АТМ

- Не се изисква активация.

Система за управление на опашки в клоновете

- Избор на услуга чрез сензорния интерфейс.
- Издаване на номер за изчакване.

2.2 Методи за достъп

АТМ

- Дебитна карта и ПИН код
- Кредитна карта и ПИН код

Система за управление на опашки в клоновете

- Директен достъп във филиалите с инсталирани системи за управление на опашки
- Самостоятелно използване, с възможност за съдействие от служители на клона при необходимост

2.3 Използване

АТМ

- Взаимодействие чрез сензорен екран
- Използване на физически функционални бутони

Система за управление на опашки в клоновете

- Избор на желаната услуга
- Издаване на номер за изчакване
- Показване на номера и определеното за обслужване гише на информационните екрани

2.4 Поддръжка на потребителите

Поддръжка е налична чрез:

- Служителите в клоновете
- Каналите за обслужване на клиенти, предоставени от Банката

3. Достъпност

3.1 Прилагани технически стандарти и методологии

УниКредит Булбанк прилага добри практики за достъпност през целия процес на проектиране и разработка на софтуер и извършва проверки за съответствие преди внедряване в продукционна среда.

Оценките за съответствие се извършват спрямо:

- EN 301 549
- WCAG 2.2, нива A и AA

Този подход има за цел да осигури съвместимост с развиващите се помощни технологии.

3.2 Функционалности за достъпност

ATM

Банкоматите все още не отговарят изцяло на всички приложими изисквания за достъпност.

Система за управление на опашки в клоновете

Към момента системата за управление на опашки не предоставя специализирани функционалности за достъпност.

3.3 Известни ограничения

Каналите все още не са напълно съобразени с всички приложими изисквания за достъпност.

Ограничения при ATM

- Някои процеси включват времеви ограничения, които не могат да бъдат променяни от потребителя.
- Определени потребителски действия могат да задействат автоматични процеси, които да доведат до непредвидени резултати.

Ограничения при система за управление на опашки в клоновете

- Взаимодействието се базира основно на сензорен екран.
- Алтернативните методи за въвеждане не са напълно налични.
- Не може да бъде гарантирана пълна съвместимост с помощни технологии и специализирани устройства за достъпност.

3.4 План за подобряване на достъпността

Понастоящем използваните системи и устройства са проектирани преди въвеждането на изискванията на Европейския акт за достъпност (EAA). Постепенно ще бъдат адаптирани и заменяни с решения и устройства, които отговарят на приложимите изисквания за достъпност.

3.5 Налични алтернативи

За осигуряване на непрекъснат достъп до услугите клиентите могат да използват алтернативни канали, предлагащи различни методи за взаимодействие, включително обслужване със съдействие от служители.

Наличните алтернативи включват:

- Интернет банкиране.
- Мобилно банкиране.
- Съдействие от служители в банковите клонове.

Информация за достъпността на всеки алтернативен канал е предоставена в съответната декларация за достъпност.

3.6 Съдействие

Обратна връзка и информация за контакт

УниКредит Булбанк полага постоянни усилия за осигуряване на необходимите стандарти за дигитална достъпност. Ако срещнете затруднения при използването на системите или част от съдържанието не е достъпна за Вас, моля свържете се с нас на електронна поща: **ccm@unicreditgroup.bg** и опишете възникналия проблем.